

Engagement laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional en hospital público de segundo nivel del estado de Zacatecas, México

Work engagement and organizational citizenship behavior among workers at a secondary-level public hospital in the state of Zacatecas, México

Padilla Lugo José Iván ¹

Correo institucional: joseivan@unizacatecas.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0001-6898-6425>

González Hernández José Roberto ¹

Correo institucional: joseroberto@unizacatecas.edu.mx
<https://orcid.org/0000-0003-0081-7056>

Fecha de envío: 30 de abril

Tipo de artículo: científico de investigación (entorno organizacional)

RESUMEN

Los recursos humanos en el sector salud son el principal activo, por tanto, el estado mental positivo y satisfactorio al realizar el trabajo (engagement) y los comportamientos cívicos organizacionales son primordiales para brindar servicios de calidad por parte del todo el personal. El objetivo del presente trabajo fue analizar la percepción de engagement laboral en trabajadores de un hospital de segundo nivel y su relación con los comportamientos cívicos organizacionales en su entorno laboral en Zacatecas, México. Se aplicó en una muestra de 201 trabajadores del hospital, de las áreas de médicas, administrativas y de apoyo, mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Es un estudio cuantitativo-descriptivo-correlacional y transversal. Para comprobar las hipótesis se aplicó la técnica estadística correlación de Spearman y correlación Canónica. Los hallazgos de esta investigación apoyan la existencia de asociación positiva baja entre EL y el CCO, lo que quiere decir, que el grado de EL del personal de hospital repercute de forma directa en la exposición de un conjunto de conductas discrecionales espontáneas que priorizan los intereses grupales e institucionales a los propios intereses del trabajador. Se concluye que el vínculo entre el EL y el CCO se debe impulsar en las instituciones de la salud de todos los niveles, públicas y privadas, aquellos factores que son fuente de la actitud positiva mental, emocional y cognitiva

¹ Universidad Autónoma de Zacatecas- Unidad Académica de Contaduría y Administración

frente al trabajo (EL), y estos podrían incentivar a la vez conductas cívicas voluntarias y espontáneas a favor de las instituciones de la salud, entre el personal administrativo, personal médico, de enfermería etc.

Palabras clave: engagement laboral; comportamiento de ciudadanía organizacional; hospitales; México.

ABSTRACT

Human resources in the healthcare sector are the most important asset; therefore, a positive and satisfactory mental state when performing work (engagement) and organizational citizenship behaviors are essential for providing quality services by all staff. The objective of this study was to analyze the perception of work engagement among workers at a secondary-level hospital and its relationship with organizational citizenship behaviors in their work environment in Zacatecas, Mexico. The study was conducted on a sample of 201 hospital workers from the medical, administrative, and support areas using a non-probability convenience sampling method. This is a quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional study. The Spearman correlation and canonical correlation statistical techniques were applied to test the hypotheses. The findings of this research support the existence of a low positive association between EL and OCB, meaning that the degree of WE among hospital staff directly impacts their exposure to a set of spontaneous discretionary behaviors that prioritize group and institutional interests over the worker's own interests. It is concluded that the link between EL and OCB should foster, in healthcare institutions at all levels, public and private, those factors that are a source of positive mental, emotional, and cognitive attitudes toward work (WE). These factors could also encourage voluntary and spontaneous civic behaviors in favor of healthcare institutions, among administrative staff, medical staff, nursing staff, and others.

Keywords: work engagement; organizational citizenship behavior; hospitals; Mexico.

INTRODUCCIÓN

El estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones es un tema de relevancia y pertinencia hoy en día, a pesar de los avances tecnológicos. Por tanto, explorar y estudiar variables como el engagement y los comportamientos de ciudadanía en las organizaciones resulta

primordial (Bakker y Leiter, 2010). Estos constructos se han estudiado en su conjunto en diferentes sectores de la economía, como el educativo, gubernamental, financiero, turístico, salud, etc. Este trabajo se enfoca en el sector salud; siendo este sector uno de los más urgentes de explorar en Latinoamérica, donde los recursos humanos son el principal activo de la industrial sanitaria y en donde los hospitales deben llevar a cabo sus propias regulaciones en atención a la salud física y mental de sus propios trabajadores (Sutarya, et al. 2023). La vocación de prestadores de servicios de salud es inherente en la atención de calidad y a los comportamientos cívicos en ayudar a los pacientes, en lo que respecta a los médicos y sobre todo enfermeras (Coetzee, et al. 2013). Reconocer de igual manera el trabajo de todo el personal de apoyo y administrativo que colabora en todo el sistema de servicio de salud dentro de cada uno de los hospitales, es parte esencial del sistema en su conjunto en la calidad del servicio hacia los usuarios del mismo. El objetivo del presente trabajo es analizar la percepción de engagement laboral en trabajadores de un hospital de segundo nivel y su relación con los comportamientos cívicos organizacionales en su entorno laboral en Zacatecas, México.

Por engagement laboral se entiende el estado de vinculación positiva con el trabajo que se caracteriza por elevados niveles de vigor, dedicación y absorción, sus tres factores constitutivos (Schaufeli, et al. 2002, p.74). En tanto, el comportamiento de ciudadanía organizacional se define como el conjunto de comportamientos o gestos benéficos a la organización, como actividades innovadoras, espontáneas y pro-sociales, sin obligaciones formales o garantías de recompensas (Organ, 1990, p.47).

Es escasa la literatura científica que estudie el engagement y los comportamientos cívicos en organizaciones hospitalarias en Latinoamérica, predominan los trabajos en el oriente de Asia, por ejemplo, Indonesia, China y Corea. Los hallazgos de estos estudios apoyan la idea de que los trabajadores de servicios de salud con un estado positivo satisfactorio persistente respaldan favorablemente el supuesto de velar por mejores comportamientos de ciudadanía hacia la institución y hacia los compañeros de trabajo. En consecuencia, habría mayor satisfacción y productividad, mejor desempeño en sus actividades, más equidad y liderazgo, y sobre todo se promueve la calidad en la atención de los usuarios hospitalarios [(Jeong, et al. (2019); Srimulyani y Hermanto (2022); Sutarya, et al. (2023); Pohl, et al. (2021); Zeng, et al. (2023)].

Por tanto, la hipótesis general es: Si el personal siente conexión emocional y de vinculación positiva con su trabajo de manera persistente, es decir, experimenta un mayor engagement, dicha experiencia se relaciona positivamente con los comportamientos de ciudadanía que el personal observa y realiza en su entorno de trabajo.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño de la investigación y plan de muestreo

Es un estudio cuantitativo-descriptivo-correlacional y transversal. La unidad de observación es el personal de un hospital de segundo nivel en Zacatecas. La población de estudio son todos los trabajadores que tienen una relación contractual formal dentro del hospital (alrededor de 1000 trabajadores, de acuerdo con el RH del Hospital): médicos, enfermeras, personal administrativo y personal de apoyo. La muestra se conformó de 201 trabajadores de los cuatro sectores poblacionales. El método de muestreo aplicado fue no probabilístico por conveniencia, por estar en el lugar y el tiempo donde se recopiló la información y por la facilidad de acceso y disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Instrumentos de recolección de datos y procedimiento

El cuestionario se estructuró en tres bloques. El primero con base en la escala Utrecht Work Engagement Scale, por sus siglas en inglés (UWES-9) en su versión de 3 dimensiones y 9 ítems de Schaufeli, et al. (2006), en una escala de Likert de 7 niveles. El segundo bloque se dedicada a la variable CCO, se compone sobre la base de las 7 dimensiones de Podsakoff, et al. (2000) y Organ, et al. (2006) integradas por 22 ítems mediante una escala de 5 niveles de likert. El tercero incluye el perfil socio-laboral de los encuestados. El formulario se aplicó autoadministrado mediante la herramienta digital Kobo Toolbox por medio de un enlace compartido de manera virtual a dispositivos móviles de los encuestados en el periodo (agosto – diciembre del año 2024), con la autorización de las autoridades del hospital (consentimiento informado). La validación del cuestionario se verificó mediante la técnica de fiabilidad Alfa de Cronbach, en la que se obtuvieron valores aceptables en la prueba para cada dimensión e ítem de las variables (valores superiores a

0.750). El análisis de fiabilidad del cuestionario confirmó la consistencia interna de 9 ítems de la variable EL y 22 ítems de la variable CCO

Análisis de datos

En este apartado se describen los métodos de análisis cuantitativos que se emplearon para el análisis de los datos, con la finalidad de contrastar la hipótesis del trabajo de investigación; mediante el uso del software SPSS versión 27. Estadísticos descriptivos de la muestra. (Ej. medias, medianas, máximos, mínimos, errores típicos, desviación estándar, varianzas). Análisis de fiabilidad. El análisis de fiabilidad es una de las técnicas más usadas en la validación de un instrumento de medición, es el método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach. El método permitió estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica (Briones, 2002).

Correlación de Spearman. En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman ρ (rho), es una prueba no paramétrica, es una medida de correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas cuando no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores. El coeficiente de correlación de Spearman se designa por R_s . La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicando asociaciones negativas o positivas respectivamente, cero (0), significa no correlación, pero no independencia (Díaz, 2012).

Correlación Canónica. Este análisis puede verse como una extensión lógica de un análisis de regresión múltiple. El análisis de correlación canónica es un modelo estadístico multivariante que facilita el estudio de las interrelaciones entre múltiples variables (dependientes) y múltiples variables predictoras (independientes). El principio subyacente es desarrollar una combinación lineal de cada conjunto de variables (tanto independientes como dependientes) para maximizar la correlación entre los dos conjuntos. O, dicho de otra manera, el procedimiento implica obtener un conjunto de ponderaciones para las variables dependientes e independientes que proporcione la correlación única máxima entre el conjunto de variables dependientes y el conjunto de variables independientes (Hair et al. 1999).

Engagement laboral

El nacimiento de este constructo aparece años después de décadas en el marco de una nueva orientación o perspectiva, la psicología positiva. Este constructo toma forma y fuerza a finales de

la década de los 90 y enfatiza la urgencia de valorar los aspectos positivos potenciales de las personas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Es decir, una visión orientada a la salud y revalorización de aspectos y cuestiones positivas. De esta forma inicia a enfatizarse en las organizaciones la promoción de la salud en el trabajo. Así, comienza a ponerse el acento en la promoción de la salud laboral y los estudios que se proponen puedan ser protectores de los riesgos laborales como el síndrome de burnout, por ejemplo (Bakker y Rodríguez Muñoz, 2012). El síndrome de “Burnout” se ha investigado principalmente en organizaciones en entornos laborales donde los trabajadores están en contacto directo con usuarios de servicios, particularmente servicios de salud (médicos, enfermeras). En términos clínicos se define como “un estado avanzado de desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional” (Gil-Montes, 2003, p. 21). En esta misma perspectiva la otra variable opuesta que ha demostrado el mismo interés e importancia es el “Engagement” (Bresó, et al. 2005).

Los autores más reconocidos sobre el engagement laboral son Schaufeli y Bakker (2004) en el campo de la psicología organizacional. Afirman que el engagement laboral es “un estado mental positivo y satisfactorio experimentado al realizar el trabajo, que no se caracteriza por ser momentáneo, sino más bien hace referencia a un estado afectivo y cognitivo persistente en el tiempo”. Sus tres dimensiones se conforman por: 1) Vigor (dimensión conductual), hacer referencia a niveles energéticos altos y resiliencia mientras se está laborado, es decir, voluntad de esforzarse y persistencia aun cuando se presentan dificultades, 2) Dedicación y 3) Absorción (dimensión cognitiva), la concentración total y disfrute del trabajo, donde el trabajador no se percata del paso del tiempo y se deja llevar por su labor, se tienen dificultades en desconectarse o desligarse de lo que se está haciendo debido a esa alta concentración y disfrute (Bakker, et al. 2008). Se resumen las tres dimensiones y características del engagement laboral (ver Tabla 1).

Tabla 1. Dimensiones y características del engagement laboral

Dimensión	Características
1) Vigor (dimensión conductual)	Niveles energéticos altos Resiliencia Voluntad de esforzarse Persistencia
2) Dedicación (dimensión afectiva)	Altos niveles de implicación en el trabajo Sentido de significancia del mismo Entusiasmo Orgullo Inspiración y desafío en el trabajo

3) Absorción (dimensión cognitiva)	Concentración total y disfrute del trabajo Dificultades en desconectarse o Desligarse de lo que se está haciendo Alta concentración y disfrute
------------------------------------	--

Con base en Bakker, et al. (2008).

El concepto de engagement como constructo independiente se ha operacionalizado en un instrumento de auto – registro denominado escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES, por sus siglas en inglés) (Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli, et al. 2002). El engagement se ha evaluado con 24 ítems autoconstruidos que fueron formulado simultáneamente en español e inglés. Posteriormente el instrumento se compuso por 17 ítems, que permiten obtener una medida única o identificar mediciones para sus tres dimensiones (Schaufeli et al. 2002). Schaufeli, et al. (2006) desarrollaron una versión ampliamente validada de 9 ítems, el UWES-9, con resultados satisfactorios para mediciones de engagement laboral. En los últimos años se presentó la validación de un “Ultracorto” instrumento de medida de EL de sólo 3 ítems (Schaufeli et al. 2019).

Comportamiento de ciudadanía organizacional

Fue Betaman y Organ (1983) a inicios de los años 80 donde comienzan a estudiar el constructo de comportamiento de ciudadanía organizacional, por sus siglas en inglés (OCB, Organizational Citizenship Behaivor). Las bases de estos estudios se centran en los trabajos de Kantz (1964, citado en De Geus et al. 2020) que ubicó tres formas básicas de conductas para el buen funcionamiento organizacional; el primero aparece relacionado a la necesidad de pasar y continuar en un sistema, el segundo tipo de comportamiento las personas tienen que hacer una petición ajena de su papel específico de una forma amable y fiel, el tercero señala que debe haber una acción innovadora y natural, es decir, hacer más de las funciones prescritas en su rol, es decir, actividades voluntarias discrecionales, ya que cualquier sistema formal donde solo se dependa de modelos prescritos formales, se catalogan como sistemas sociales muy endebles.

Aunque ya desde los años 60 se decía que los CCO se basaron en las normas de reciprocidad que Gouldner (1960, p. 163), define como “el precepto moral interno que tiene el individuo de retribuir a la persona que le otorga algún beneficio”. Por su parte ya en la década de los 80 Organ (1988 citado en Organ 1997 pp. 86-87) fue quien definió con mayor precisión el concepto de CCO al delimitarlo como el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones distinguido por tener tres características: 1) es discrecional, 2) no está directa o explícitamente reconocido por

el sistema formal de recompensas y 3) al agregarse a comportamientos similares promueve el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización.

El término discrecional se asume como una conducta específica en el contexto, siendo que no es un requerimiento formal de la descripción del trabajo, es decir, en los términos que literalmente son especificados de manera formal en los contratos de los empleados.

Por otro lado, ya en los años dos miles el concepto de comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) lo fundamentan Organ, et al. (2006 p. 8) afirmando que se trata de las contribuciones de los individuos que van más allá del contenido de las obligaciones contractuales, del acatamiento a la autoridad legítima o la remuneración mediada por la organización formal.

La mayoría de las conceptualizaciones propuestas en la literatura sugieren dos dimensiones diferenciadas en función de su objetivo y las dividen en aquel CCO dirigido a los individuos o grupos en la organización y el dirigido hacia la propia organización (Dovidio et al. 2006; Finkelstein et al. 2004; Finkelstein, 2006; citados en Dávila, et al. 2011).

Tabla 2. Dimensiones del CCO

Dimensión	Conceptualización
1. Ayuda	Se conforma de dos partes: ayudar voluntariamente o comportamientos espontáneos con otros y prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con el trabajo (Podsakoff, et al. 2000, pág. 520).
2. Iniciativa Individual	Comportamiento que es únicamente extra-rol. Es hacer algo más de lo mínimo requerido o generalmente esperado en el trabajo (Podsakoff, et al. 2000, pág. 520).
3. Lealtad organizacional	Es la voluntad de proteger a la organización, apoyando y defendiendo la construcción de los objetivos organizacionales (Boorman y Motowidlo, 1997, pág. 100).
4. Disposición organizacional	La disposición de un empleado a lidiar con situaciones precarias sin quejarse (Organ, 1997, págs. 94-95).
5. Cumplimiento	La aceptación de las reglas, regulaciones, y procedimientos organizacionales que resultan en una adherencia escrupulosa a estos (Podsakoff, et al. 2000, pág. 520).
6. Participación	“Representa los intereses o compromisos a un nivel macro de la organización como un todo”. Refleja el reconocimiento de una persona de ser parte de un todo (Graham, 1989 citado en Newland, 2012, pág. 11).

7. Autodesarrollo	Incluye el comportamiento voluntario de los empleados para mejorar sus conocimientos, habilidades y capacidades (George y Brief, 1992, pág. 155 en Podsakoff, et al. 2000, pág. 525).
-------------------	---

Con base en la revisión de literatura.

Podsakoff, et al. (2000) y Organ, et al. (2006) señalan que existen casi treinta formas diferentes de CCO, lo cual los lleva a la conclusión que esta multidimensionalidad podría ser estudiada con base en siete grandes dimensiones: 1) altruismo, 2) espíritu deportivo, 3) lealtad organizacional, 4) cumplimiento, 5) iniciativa individual, 6) virtud cívica y 7) autodesarrollo.

El instrumento de medición se compone sobre la base de las 7 dimensiones de Podsakoff, et al. (2000) y Organ, et al. (2006) integradas por 22 ítems mediante una escala de 5 niveles de Likert. (Ver Tabla 2).

Hipótesis de trabajo

A partir de los objetivos del estudio y de la revisión de literatura se proponen las siguientes hipótesis considerando las variables de trabajo como constructos multidimensionales formativos:

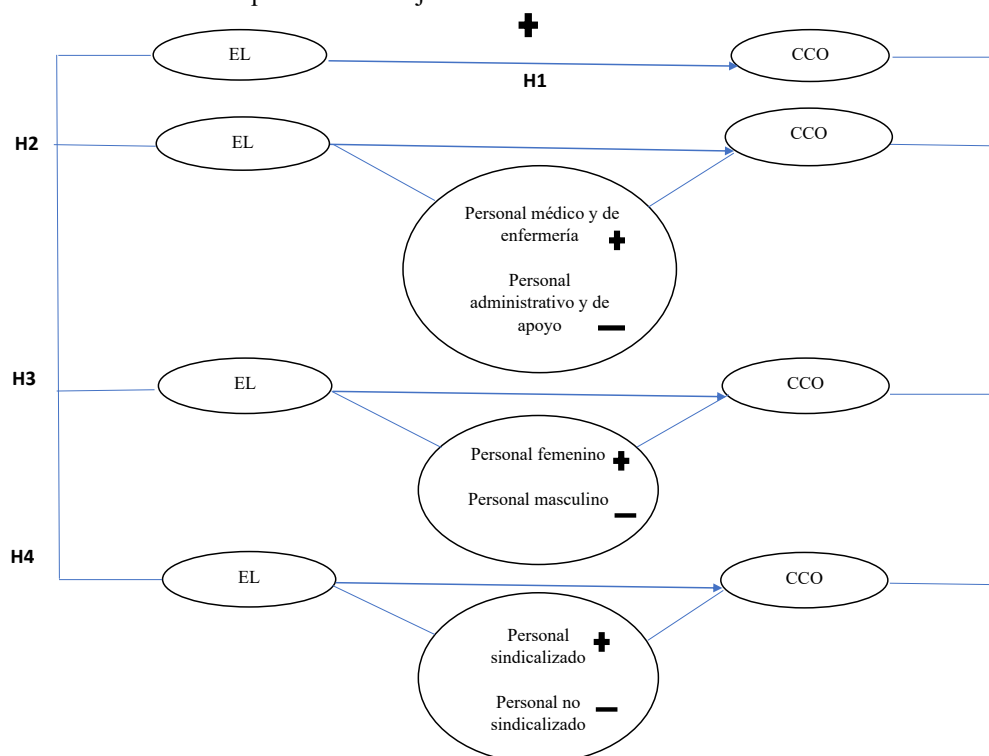
Hipótesis General H1. Existe una relación positiva entre EL y el CCO en el entorno laboral de los trabajadores del hospital de segundo nivel en Zacatecas.

H2. Existe mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal médico y de enfermería que en el personal administrativo y de apoyo.

H3. Existe mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal femenino que en el personal masculino.

H4. Existe mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal sindicalizado que en el personal no sindicalizado.

Figura 1. Variables de estudio e hipótesis de trabajo.



Nota: se proponen las hipótesis considerando las variables de trabajo como constructos multidimensionales formativos con base en la revisión de literatura.

Resultados

Características generales de la muestra de empleados

La muestra estuvo compuesta por 201 trabajadores de un hospital público de segundo nivel de Zacatecas, (ver Tabla 3).

Tabla 3. Características generales de la muestra.

Característica sociodemográfica	% de la muestra	Característica sociodemográfica	% de la muestra
Área laboral		Escolaridad	
Personal médico	59.7	Especialidad	44.3
Personal administrativo	22.9	Licenciatura/Ingeniería	36.3
Personal de enfermería	14.9	Maestría	10.4
Personal de apoyo	2.5	Media superior (Preparatoria, técnico superior o carrera técnica)	6.0
Total	100	Doctorado	3.0
Tipo de contrato		Total	100
Tiempo indeterminado	81.6	Pertenencia a sindicato	
Tiempo determinado	12.4	Si	67.7
De confianza	6.0	No	29.9
Sexo		No se	2.5
Femenino	62.7	Total	100
Masculino	37.3	Edad promedio	
Total	100	Antigüedad laboral	
			13.2

Nota: Se describen las características generales de la muestra encuestada del hospital público de segundo nivel.

Estadísticos descriptivos generales de EL y CCO

Primeramente, el constructo EL; el promedio general de las tres dimensiones (ver Tabla 4), se concluye que el engagement de los trabajadores es positivo y satisfactorio experimentado al realizar el trabajo, que no se caracteriza por ser momentáneo, sino más bien hace referencia a un estado afectivo y cognitivo persistente en el tiempo, sin llegar a tener niveles ideales. Las desviaciones estándar y varianzas son moderadas. Un puntaje general de 5.98 implicaría que los entrevistados “están de acuerdo y casi siempre” tiene un estado de vinculación positiva con el trabajo que se caracteriza por buenos niveles de vigor, dedicación y absorción.

Por otro lado, el constructo CCO; el promedio general de las siete dimensiones, señala que las conductas son observadas por los encuestados de forma consistente en sus lugares de trabajo, sin llegar a niveles ideales. Un puntaje general de 3.40 implicaría que en general los encuestados “están de acuerdo” con frases que revelan la existencia de acciones de colaboración, apoyo y cumplimiento entre compañeros en favor de la institución. Las desviaciones estándar y varianzas son moderadas. (Ver Tabla 4). Todo ello sin considerar en ambos constructos las diferencias de percepción entre trabajadores de distintos niveles de edad, género, antigüedad, área laboral, etc.

Tabla 4. Descriptivos generales de las variables EL y CCO.

Estadísticos descriptivos	Mín.	Máx.	Media	Mediana	Desv. est.	Coef. var.
Promedio/general EL	1	7	5.98	6.3	1.146	0.191
Promedio/general CCO	1	5	3.40	3.6	1.049	0.308

Nota: Son consistentes los promedios generales descriptivos de ambos constructos sin llegar a niveles ideales.

Análisis de correlación Canónica

Para poder contrastar la hipótesis principal H1 de estudio se llevó a cabo el análisis de correlación de Canónica (ver Tabla 5), se presentan los dos conjuntos de variables de las correlaciones canónicas llevadas a cabo para este análisis. Cada conjunto está conformado por los factores que integran el EL y el CCO, esto con el fin de verificar si existe correlación entre los dos conjuntos de variables.

Tabla 5. Conjuntos de las variables del análisis canónico.

Factores de la variable Engagement Conjunto 1	Factores de la variable CCO Conjunto 2
Vigor	Ayuda
Dedicación	Iniciativa
Absorción	Disposición
	Participación
	Cumplimiento
	Lealtad
	Autodesarrollo

Nota: Cada conjunto está conformado por los factores que integran cada una de las dimensiones de EL y CCO.

A continuación, se muestra las correlaciones estimadas entre cada conjunto de variables canónicas en distintas funciones, siendo 9 correlaciones utilizadas para la puntuación. (Ver Tabla 6).

Tabla 6. Indicadores estadísticos del conjunto 1 y conjunto 2 del análisis canónico.

Número	Eigenvalor	Correlación Canónica	Lambda Wilks	F	Valor-P
1	0.402	0.536	0.253	1.300	0.005
2	0.295	0.477	0.355	1.145	0.112
3	0.216	0.421	0.459	1.024	0.411
4	0.202	0.410	0.558	.938	0.661
5	0.143	0.353	0.671	.809	0.899
6	0.090	0.287	0.767	.710	0.962
7	0.068	0.252	0.836	.680	0.951
8	0.065	0.247	0.892	.692	0.889
9	0.052	0.223	0.950	.667	0.804

Nota: se muestran los indicadores estadísticos de ambos conjuntos de variables del análisis de correlación canónico

Se puede observar en la primera función una Lambda de Wilks de 0.253 que representa el valor más pequeño próximo a 0, la variabilidad total será debido a las diferencias entre los grupos de variables y, con ello, las variables con un Lambda de Wilks pequeño serán las que más diferencian, discriminan a los grupos. (Ver Tabla 6).

Por su parte, el p-valor es menor a <0.05 en la primera función, lo que permitió aseverar que la información de la respectiva función obtuvo coeficiente con significancia estadística. Por su parte, la máxima correlación canónica es de 0.53 expresada en la primera función, lo que señala que este es el mayor porcentaje de variabilidad total explicada en relación con las ocho funciones restantes, es decir, las variaciones de la función uno si se asemejan con las variaciones globales de ambos conjuntos de variables. Es la primera función la que alcanza los valores más altos y explica la clasificación obtenida, pues es esa función la que explica casi la totalidad de la varianza acumulada. A su vez, se obtuvo un Eigenvalor de 0.40, siendo un valor moderado lo cual hace que las puntuaciones sean discriminadas entre los grupos

Esta técnica de correlación canónica afirma la hipótesis principal o H1 del estudio, en la cual se concluye que existe una relación positiva entre EL y el CCO en el entorno laboral de los trabajadores del hospital de segundo nivel en Zacatecas. es decir, con este análisis se puede aseverar que entre los dos conjuntos de variables existe una correlación media de 0.53. En la hipótesis establecida se esperaba una correlación más fuerte entre la sensación satisfactoria de las personas del hospital al realizar su trabajo con la observación de las conductas cívicas discrecionales espontáneas organizacionales.

Análisis de correlación de Spearman

Se muestra al inicio que existe una correlación positiva media- baja con un coeficiente de $(rho)=.356$ estadísticamente significativa entre las variables EL y el CCO en el personal médico y de enfermería; en segundo lugar, se observa una correlación positiva moderada con un coeficiente de $(rho)=.519$ estadísticamente significativa entre las variables EL y el CCO en el personal administrativo y de apoyo; esto permite rechazar la hipótesis H2. Existe mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal médico y de enfermería que en el personal administrativo y de apoyo. (Ver Tabla 7).

Tabla 7. Coeficiente de Spearman entre las variables EL y CCO en relación al área de trabajo.

Variable Dependiente	Variable Independiente
EL (Médicos - Enfermeras)	CCO (Médicos - Enfermeras)
Coeficiente de correlación	Sig. (unilateral)
(Rho)= .356	0.000
EL (Administrativos - Staff)	CCO (Administrativos - Staff)
Coeficiente de correlacion	→ Sig. (unilateral)
(Rho)= .519	0.000

Nota: Se rechaza la hipótesis H2.

En la tabla se observa que existe una correlación positiva baja con un coeficiente de $(rho)=.241$ estadísticamente significativa entre las variables EL y el CCO en el personal femenino; también se observa una correlación positiva media moderada con un coeficiente de $(rho)=.584$ estadísticamente significativa entre las variables EL y el CCO en el personal masculino; esto permite rechazar la hipótesis H3. Existe mayor asociación entre el engagement y el CCO en el personal femenino en relación al personal masculino. (Ver Tabla 8).

Tabla 8. Coeficiente de Spearman entre las variables EL y CCO en relación al género.

Variable Dependiente	Variable Independiente
EL (Femenino)	CCO (Femenino)
Coeficiente de correlación	Sig. (unilateral)
(Rho)= .241	0.000
EL (Masculino)	CCO (Masculino)
Coeficiente de correlacion	→ Sig. (unilateral)
(Rho)= .584	0.000

Nota: Se rechaza la hipótesis H3.

Finalmente, se muestra que existe una correlación positiva media baja con un coeficiente de $(rho)=.452$ estadísticamente significativa entre las variables EL y el CCO en el no sindicalizado; también se observa una correlación positiva baja con un coeficiente de $(rho)=.377$ estadísticamente significativa entre las variables EL y el CCO en el personal sindicalizado; esto permite rechazar la hipótesis H4. Existe mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal sindicalizado que

en el personal no sindicalizado; independientemente que la correlación es medio débil, no llegó al 0.5. (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Coeficiente de Spearman entre las variables EL y CCO en relación al tipo de afiliación sindical.

Variable Dependiente	Variable Independiente
EL (Personal sindicalizado)	CCO (Femenino)
Coeficiente de correlación (Rho)= .377	Sig. (unilateral) 0.000
EL (Personal no sindicalizado)	CCO (Masculino)
Coeficiente de correlación (Rho)= .452	Sig. (unilateral) 0.000

Nota: Se rechaza la hipótesis H4.

Discusión

Los hallazgos presentados de esta investigación apoyan la existencia de asociación positiva baja entre EL y el CCO considerando a la variable EL como antecedente, lo que quiere decir, que el grado de EL del personal de hospital repercute de forma directa en la exposición de un conjunto de conductas discrecionales espontáneas que priorizan los intereses grupales e institucionales a los propios intereses del trabajador. Aclarar, que hipotéticamente la afirmación de este supuesto está en el contexto de un hospital de carácter público en Zacatecas, México, en un entorno con características muy peculiares de la cultura latinoamericana. A pesar de ello, esta conclusión está ligada con varios de los estudios que analizan esta asociación entre variables, incluido el sector salud, predominando los llevados a cabo en Indonesia, China y Corea.

A pesar de ello, esta conclusión está ligada con varios de los estudios que analizan esta asociación entre estas variables en distintos sectores de la economía, incluido el sector educativo, predominando los llevados a cabo en Asia oriental, occidental y del sur, algunos de los investigadores: [Jeong, et al. (2019); Pohl, et al. (2021); Srimulyani y Hermanto (2022); Sutarya, et al. (2023); Zeng, et al. (2023)]. Por ejemplo, el compromiso laboral (EL) en enfermeras de tres hospitales nacionales en Corea tuvo un efecto positivo en el comportamiento de ciudadanía organizacional y el compromiso profesional mostró un efecto moderador en la relación entre el compromiso laboral y el CCO, esto en el estudio de Jeong, et al. (2019).

Los resultados de otro estudio revelaron que el compromiso laboral de las enfermeras de dos hospitales en Argelia media las relaciones entre la calidad de la atención, el comportamiento

de ciudadanía organizacional y el apoyo emocional de los supervisores y compañeros de trabajo (Pohl, et al. 2021). En otra investigación se confirma el impacto positivo de las percepciones de apoyo organizacional (A.O.), equidad organizacional (E.O.) y liderazgo de servicio (L.S.) en el engagement entre enfermeras de dos hospitales privados Indonesia (Srimulyani y Hermanto, 2022). Otra investigación llevada a cabo en hospitales en la ciudad de Banjarbaru, Indonesia, concluye que las organizaciones que logran desarrollar actitudes de CCO hacia sus empleados tienden a tener un mejor desempeño, ya que los empleados no médicos trabajan con dedicación en la prestación de servicios, por lo que los hospitales deben recompensar a los empleados no médicos por su buen desempeño para que se sientan satisfechos con su trabajo (Sutarya, et al. 2023). Finalmente, en el estudio de Zeng, et al. (2023) llevado a cabo en un hospital público terciario en China, se descubrió que la relación médico-paciente y el compromiso laboral fue más fuerte en individuos con una alta percepción de comportamiento de ciudadanía grupal (CCG) que en aquellos con una baja percepción.

Existen varias limitaciones en presente estudio, siendo un trabajo de corte transversal se redujo al análisis de recopilación de información en tiempo específico no continuo. Otra limitante es el contexto o campo de aplicación, lo que impide conjeturar los resultados a otras áreas; de igual manera se tiene que aclarar que es estudio está evaluado mediante medidas perceptivas que puede dar pie a sesgos momentáneos y específicos.

Conclusiones

El engagement de los trabajadores del hospital es positivo y satisfactorio experimentado al realizar el trabajo, que no se caracteriza por ser momentáneo, sino más bien hace referencia a un estado afectivo y cognitivo persistente en el tiempo, sin llegar a tener niveles ideales. Por su parte, las conductas cívicas son observadas por los encuestados de forma consistente en sus lugares de trabajo, también sin llegar a niveles ideales. Todo ello sin considerar en ambos constructos las diferencias de percepción entre trabajadores de distintos niveles de edad, género, antigüedad, área laboral, etc.

Mediante el análisis de correlación canónica se afirma la hipótesis H1 de estudio, en la cual se concluye que existe una relación positiva entre EL y el CCO en el entorno laboral de los trabajadores del hospital de segundo nivel en Zacatecas. Es decir, con este análisis se puede

aseverar que entre los dos conjuntos de variables existe una correlación máxima media de 0.53. Por otro lado, mediante el análisis de correlación de Spearman se rechazó la hipótesis H2, se pensaba que existía mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal médico y de enfermería que en el personal administrativo y de apoyo, y fue todo lo contrario. Se concluye también que existe mayor asociación entre el EL y el CCO en el personal masculino que en el femenino, rechazando la hipótesis H3, donde se suponía que era mayor la asociación por parte del personal femenino del hospital, sobre todo en el área médica y de enfermería. Finalmente se rechaza la hipótesis H4, donde se supondría que existe mayor asociación positiva entre EL y el CCO en el personal sindicalizado que en el personal no sindicalizado, y fue todo lo contrario.

Finalmente se concluye que si el personal del hospital vive sensaciones positivas al trabajar es probablemente más propenso a realizar acciones a favor de la institución y de los compañeros de trabajo, o a observar y reconocer en los compañeros dichas acciones; sobre todo impactando más en el personal administrativo y de apoyo, el personal masculino y el no sindicalizado.

Es fundamental profundizar más adelante cuales pueden ser la causa del aumento de la asociación entre estas variables y otras antecesoras con consecuentes, si se enfatiza en cuestiones contextuales o sectoriales; recordar que los estudios revisados predominan en el continente asiático y no en el contexto latinoamericano. Esto pone a discusión las discrepancias que se imponen al explorar las conductas de ciudadanía dentro de las organizaciones, en particular en el contexto del sector salud en México.

Los Hallazgos discutidos previamente repercuten en la práctica administrativa de manera continua; el vínculo entre el EL y el CCO deja clara la relevancia de impulsar en instituciones de la salud de todos los niveles, públicas y privadas aquellos factores que son fuente de la actitud positiva mental, emocional y cognitiva frente al trabajo (EL), y estos podrían incentivar a la vez conductas cívicas voluntarias y espontáneas a favor de las instituciones de la salud, entre el personal administrativo y personal médico, de enfermería etc.

Referencias

- Bakker, A.B, Schaufeli, W., Leiter, M., y Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200.
<https://doi.org/10.1080/02678370802393649>

- Bakker, A.B., y Leiter, M. (2010). Work engagement: A handbook of essential theory and research. London: Psychology Press. 224 https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01242_2.x
- Bakker, A.B., y Rodriguez-Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva [Positive Occupational Health Psychology: An introduction]. Psicothema, (24), 62-65. <http://www.psicothema.com/pdf/3979.pdf>
- Bateman, T., y Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier. The relationship between affect and employee “citizenship”. Academy of Management Journal, 26(4), 587-595. <https://doi.org/10.5465/255908>
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. Human Performance 10(2), 99-109. http://dx.doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Bresó, E., Llorens S., y Salanova, M., (2005). Creencias de eficacia académica y engagement en estudiantes universitarios. Jornadas de Fomento de la Investigación. <https://repositori.uji.es/server/api/core/bitstreams/93e27119-69f8-4bcb-a0d20d81ad2e6e5a/content>
- Briones, G. (2002). Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. En G. Briones. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Coetzee, S. K., Kloppe, H. C., Ellis, S. M., y Aiken, L. H. (2013). A tale of two systems—Nurses practice environment, well being, perceived quality of care and patient safety in private and public hospitals in South Africa: A questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies, 50(2), 162–173. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.11.002>
- Dávila, M., Finkelstein, M., y Cainsten, J. (2011). Diferencias de género en conducta prosocial: el comportamiento de ciudadanía organizacional. Anales de psicología, 27, (2), 498-506. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/123111>
- De Geus, Ch., Tummers, L., Ingrams, A., y Pandey, S. (2020). Organizational citizenship behavior in the public sector: A Systematic literature review and Future research agenda. Public Administration Review, 80(2), 259–270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Díaz, A. (2012). Estadística Aplicada a la Administración y Economía. México: Mc Graw Hill.
- Gil-Montes, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout). En Profesionales de Enfermería. Revista electrónica Interacão Psy. 1(1), 19-33

https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria

- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161–178. <http://doi.org/10.2307/2092623>
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., y Black, W. (1999). *Análisis Multivariante*. Madrid, España: Prentice Hall Iberia.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jeong, S., Jeong, K., y Suk, K. (2019). Moderating effects of career commitment in the relationship between work engagement and organizational citizenship behaviors of the clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 25(3), 167-174. 8p <https://doi.org/10.1111/jkana.2019.25.3.167>
- Newland, J. (2012). Organizational citizenship behavior- individual or organizational citizenship behavior-organization: does the underlying motive matter?. Masters Theses & Specialist Projects. Paper 1159. <http://digitalcommons.wku.edu/theses/1159>
- Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior, research in organizational behavior, 12(1), 43-72.
- Organ, D.W. (1997). Organizational citizenship behavior: Its construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., y Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior: It's nature, antecedents and consequences*. Foundations for Organizational Science. Sage Publications. Consultado en : https://books.google.com.mx/books?id=E7l2AwAAQBAJ&pg=PP4&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., Beth Paine, J., y Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 3, 513-563. <https://doi.org/10.1177/0149206300026003>
- Pohl, S., Battistelli, A., Djediat, A., y Andela, M. (2021). Emotional support at work: A key component for nurses' work engagement, their quality of care and their organizational

- citizenship behaviour. *International Journal of Africa Nursing Sciences* 16 100424, 2214-1391
<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2022.100424>
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., y De Witte, H. (2019). An ultra-short measure for work engagement: The UWES-3 validation across five countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(4), 577–591. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>
- Schaufeli, W., Bakker, A., y Salanova, M. (2006). The Measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational & Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González- Roma, V., y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/a:1015630930326>
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004). Utrecht work engagement scale. Preliminary manual (1.1). Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Srimulyani, V.A., y Hermanto, Y.B. (2022). Analysis of employee engagement is a mediator of perceived organizational support, organizational justice and servant leadership for organizational citizenship behavior. *Journal Dinamika Manajemen*, 13(2), 202-220.
https://repository.ukwms.ac.id/id/eprint/32884/1/JDM_vero_34511-98961-1-PB.pdf
- Sutarya, D., Suryani, D., Akbar, M., Wulan, S. (2023). The effect of work environment condition and job satisfaction on employees engagement and organizational citizenship behavior on non-medical workers. *Journal Eduvest*. 3(5): 974-983 E-ISSN: 2775-3727
<https://eduvest.greenvest.co.id/index.php/edv/article/view/828/1592>
- Zeng, W., Ma, S., Wu, L., Wang, C., Huang, Y., y Li, B. (2023). Group citizenship behaviour in healthcare organization, doctor-patient relationship, work engagement and turnover intention: A moderated mediation model. *The International Journal of Health Planning and Management*.
<https://doi.org/10.1002/hpm.3615>